

## ЗАГАЛЬНІ УМОВИ СТАНДАРТНОГО СТРАХОВОГО ПРОДУКТУ СТРАХУВАННЯ ДОМАШНІХ ТВАРИН «КІТ І ПЕС»

**Введено в дію наказом від 07.05.2025 № 97**

Ці Загальні умови стандартного страхового продукту страхування домашніх тварин (котів та собак) (надалі – Загальні умови) розроблені на підставі та у відповідності до вимог діючого законодавства України, Закону України «Про страхування», нормативно-правових актів Національного банку України та визначаються на підставі внутрішніх політик з андеррайтингу та з розроблення та впровадження страхових продуктів АТ «СК «ІНГО».

Ці Загальні умови розроблені відповідно до характеристик та класифікаційних ознак Класу страхування 9 «**Страхування майна від шкоди, заподіяної градом, морозом, іншими подіями (включаючи крадіжку, розбій, грабіж, умисне пошкодження / знищення майна), крім подій, визначених у класі 8**».

Відповідно до цих Загальних умов Акціонерне товариство «Страхова компанія «ІНГО» укладає Договори страхування домашніх тварин (котів та собак) від нещасних випадків (надалі – Договір страхування).

Загальні умови страхового продукту є основою для укладення Договору страхування (його складовою частиною).

Страховик, враховуючи потреби клієнта в страхуванні з урахуванням складності продукту, його особливостей та специфіки, зобов'язаний забезпечити клієнта доступною та вичерпною інформацією про страховий продукт, про Страховика та страхового посередника, якщо страховий продукт реалізується через страхового посередника, з метою прийняття клієнтом усвідомленого рішення про укладення договору страхування.

Цей страховий продукт передбачений для задоволення потреб фізичних осіб – власників домашніх тварин, котів та/або собак, у страхуванні на випадок отримання домашньою твариною тілесного ушкодження.

Страховий продукт, передбачений цими Загальними умовами, є Стандартним страховим продуктом.

Страховик розробляє, затверджує та надає Страхувальнику уніфікований (стандартизований) документ, що містить загальну інформацію про Стандартний страховий продукт.

Інформаційний документ про страховий продукт надається Страхувальнику в паперовій або електронній формі, зокрема засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на вебсайті Страховика, та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта чи мобільний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю сторін до дати укладення Договору страхування.

Загальні умови надаються Страхувальнику в паперовій або електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на веб-сайті Страховика, та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта чи мобільний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю.

Компанія не пропонує цей Страховий продукт разом із супутнім/додатковим товаром, роботою або послугою, що не є страховою.

Частка витрат Страховика, пов'язаних безпосередньо з укладанням і виконанням умов Договорів страхування складає **60% (шістдесят відсотків)**.

## **1. ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ І ТЕРМІНІВ, ЩО ВЖИВАЮТЬСЯ В ДОГОВОРІ СТРАХУВАННЯ**

Поняття, які вживаються в Договорі страхування, мають наступні визначення, та відповідають Законам України, галузевим та спеціалізованим нормативно-правовим актам:

**1.1. Ветеринарна установа** – суб'єкт господарювання, який має ліцензію на здійснення діяльності з ветеринарної практики, а саме: клініки ветеринарної медицини, амбулаторії ветеринарної медицини, пункти ветеринарної медицини.

**1.2. Вигодонабувач** – особа, визначена Страхувальником, яка має право на отримання страхової виплати згідно з умовами договору страхування.

**1.3. Договір страхування (або Договір)** – це письмова угода між Страхувальником і Страховиком, згідно з якою Страховик бере на себе зобов'язання у разі настання Страхового випадку здійснити страхову виплату Страхувальнику або Вигодонабувачу, а Страхувальник зобов'язується сплачувати страхові платежі у визначені строки та виконувати інші умови Договору страхування.

**1.4. Кваліфікований електронний підпис (КЕП)** - удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

**1.5. Лікар ветеринар** – це фізична особа-підприємець - спеціаліст з ветеринарної медицини, який має ліцензію на здійснення діяльності з ветеринарної практики або фізична особа - спеціаліст з ветеринарної медицини, що працює в ліцензованому закладі ветеринарної медицини.

**1.6. Ліміт відповідальності (ліміт)** - визначені у Договорі страхування межі Страхової суми з відповідальності Страховика за окремим страховим ризиком.

**1.7. Мікрочип** – маленька стерильна капсула із біосумісного скла, розміром 12x2 мм, яка вводиться в ділянку холки за допомогою одноразового аплікатора, схожого на шприц. У середині скляної капсули – кремнієвий чип, у пам'яті якого міститься код, що складається з комбінації цифр і дозволяє однозначно ідентифікувати тварину. Відповідно до Додатку II Регламенту (ЄС) №576/2013 мікрочипи повинні:

- відповідати стандарту ISO 11784 і застосовувати технологію HDX або FDX-B;
- бути здатним зчитуватися пристроєм для зчитування, сумісним зі стандартом ISO 11785.

**1.8. Мобільний застосунок** - програмний комплекс інструментів Страховика для зручного дистанційного та швидкого отримання сервісів продажу продуктів страхування. Який надає наступні можливості: отримати інформацію про Страховика, страхові продукти, замовити дистанційно послугу страхування та укласти договір страхування, сплатити рахунки за надані послуги страхування, комунікувати з Страховиком з приводу укладення та виконання Договору страхування.

**1.9. Пошкодження внутрішніх органів** - сукупність травм, які характеризуються значними змінами структури та функції органів і систем органів (грудної та черевної порожнин).

**1.10. Пошкодження м'яких тканин** - це порушення цілісності шкірного покриву, м'язів та слизових оболонок (рани, окрім пошкоджень верхніх шарів шкірного покриву).

- 1.11. Предмет Договору страхування** - передача Страхувальником за плату ризику, пов'язаного з об'єктом страхування, Страховику на умовах, визначених Договором страхування.
- 1.12. Стандартний страховий продукт** - стандартні (типові) умови, які є незмінними та однаковими для невизначеного кола клієнтів.
- 1.13. Страхова виплата** - грошові кошти, що виплачуються Страховиком у разі факту настання Страхового випадку відповідно до умов Договору страхування та/або законодавства.
- 1.14. Страхова премія (Страховий внесок, Страховий платіж, авансова Страхова премія)** - плата у грошовій формі за страхування, яку Страхувальник зобов'язаний внести Страховику згідно з Договором страхування до початку дії Договору страхування, якщо інше ним не передбачене.
- 1.15. Страхова сума** – грошова сума, в межах якої Страховик відповідно до умов Договору страхування зобов'язаний провести Страхову виплату в разі настання Страхового випадку.
- 1.16. Страхове покриття** - сукупність строкових, територіальних та вартісних складових страхового захисту, що надається відповідно до Договору страхування.
- 1.17. Страховий випадок** – подія, передбачена Договором страхування, ризик виникнення якої застрахований, з настанням якої виникає обов'язок Страховика здійснити Страхову виплату Страхувальнику або іншій особі, визначеній у Договорі страхування.
- 1.18. Страховий інтерес** - матеріальна заінтересованість та/або потреба Страхувальника (іншої особи, визначеної у Договорі страхування) у страхуванні ризиків, пов'язаних з життям, здоров'ям, працездатністю Страхувальника/ Застрахованої особи.
- 1.19. Страховий продукт** - умови страхування, які задовольняють визначені потреби та інтереси Страхувальника (іншої особи, визначеної у Договорі страхування) в отриманні страхової послуги.
- 1.20. Страховий ризик** – певна подія, на випадок якої проводиться страхування і яка має ознаки ймовірності та випадковості настання.
- 1.21. Страховий тариф** – ставка Страхової премії з одиниці Страхової суми за визначений строк Страхового покриття, який розраховується актуарним методом та залежить від частоти настання Страхового ризику, кількості вибраних Страхових ризиків та розміру Страхової суми.
- 1.22. Страховик** – Акціонерне товариство «Страхова компанія «ІНГО», яке є стороною Договору страхування.
- 1.23. Страхувальник** – дієздатна фізична особа, яка уклала із Страховиком договір страхування домашніх тварин (котів та собак).
- 1.24. Строк дії договору страхування (або Строк дії)** - встановлюється за згодою Страховика і Страхувальника та зазначається в Договорі страхування.
- 1.25. Строк страхового покриття** - період, протягом якого діє Страхове покриття та в разі настання Страхового випадку під час якого Страховик зобов'язаний здійснити Страхову виплату (відшкодування) відповідно до умов Договору або законодавства.
- 1.26. Територія страхування** – визначений Договором географічний район (селище, село, місто, район, область, країна), в межах якого діє Договір страхування. (географічна зона), на яку поширюється Страхове покриття за Договором страхування, а також обмеження щодо конкретних територій, на які Страхове покриття не поширюється.
- 1.27. Тілесне ушкодження (також по тексту «травма»)** – фізичне, обумовлене зовні,

несподіване тілесне ушкодження, що сталося раптом та не є залежним від будь яких інших причин чи будь яких фізичних ушкоджень чи розладу, що існували до випадку (перелік випадків наведений в пункті 2.1. цього Договору).

**1.28. Удосконалений електронний підпис (УЕП)**, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису - удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, виданого кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг та не містить відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису.

**1.29. Франшиза** – частина збитків, що не відшкодовується страховиком згідно з Договором страхування та/або законодавством. Розрізняють умовну та безумовну Франшизи. Умовна Франшиза – самостійне відшкодування збитків Страхувальником, якщо їх сума не перевищує суму Франшизи, та повне відшкодування збитків Страховиком, якщо сума збитків вище Франшизи. Безумовна Франшиза – у всіх випадках сума Франшизи віднімається із суми збитку.

**1.30. Чат-бот INGOBOT в месенджері Telegram, Viber, Facebook, Messenger (надалі — Чат-бот)** - канал комунікації в месенджері Telegram, Viber, Facebook Messenger, який дозволяє отримати консультаційну підтримку/виконати зобов'язання щодо надання документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування, онлайн/дистанційно - без відвідування офісу Страховика.

## **2. УМОВИ СТРАХОВОГО ПОКРИТТЯ**

### **2.1. ОБ'ЄКТ СТРАХУВАННЯ**

2.1.1 Об'єктом страхування є домашні собаки та коти (далі – тварини), які утримуються власниками як домашні улюбленці, компаньйони-помічники (поводирі незрячих тощо), та належать на правах власності або на інших підставах, що не суперечать законодавству України.

2.1.2 На страхування приймаються тварини виключно за наявності:

2.1.2.1. ветеринарно-санітарного паспорту на тварину, затвердженого зразка, що відповідає вимогам законодавства;

2.1.2.2. імплантованого мікрочипа (індивідуальний ідентифікаційний код якого занесений і в ветеринарно-санітарний паспорт), який дозволяє ідентифікувати кішку або собаку та усунути їх підміну іншою твариною.

### **2.2. СТРАХОВА СУМА, ПОРЯДОК ЇЇ ВИЗНАЧЕННЯ**

2.2.1. Страхова сума за Договором страхування встановлюється за погодженням сторін в межах **35 0000,00 (тридцять п'ять тисяч)** гривень і фіксується в Договорі страхування.

2.2.2. В межах Страхової суми встановлено Ліміт відповідальності за окремим страховим випадком (тілесне ушкодження тварини або витрати):

<b>Страховий випадок</b>	<b>Ліміт відповідальності, грн.</b>
2.2.2.1. Вивих кінцівки, 1 шт.	<b>4 000,00</b>
2.2.2.2. Перелом кінцівки, 1 шт.	<b>4 000,00</b>
2.2.2.3. Пошкодження внутрішніх органів	<b>4 000,00</b>
2.2.2.4. Пошкодження м'яких тканин	<b>2 000,00</b>

2.2.2.5. Травматична ампутація, 1 шт.	<b>5 000,00</b>
2.2.2.6. Пошкодження органів ротової порожнини (зуби, язик, щоки, ясна, піднебіння, мигдалики)	<b>2 000,00</b>
2.2.2.7. Пошкодження головного мозку	<b>15 000,00</b>
2.2.2.8. Пошкодження спинного мозку	<b>15 000,00</b>
2.2.2.9. Перелом хвоста	<b>4 000,00</b>
2.2.2.10. Перелом тазу	<b>10 000,00</b>
2.2.2.11. Витрати на евтаназію	<b>3 000,00</b>
2.2.2.12. Витрати на кремацію	<b>3 000,00</b>

2.2.3. Витрати, які поніс Страхувальник на евтаназію та/або кремацію тварини, є страховим випадком, якщо їх необхідність підтверджена необхідними діагностичними дослідженнями та рекомендаціями ветеринара проведення процедури присипання з метою полегшення її страждань, коли отримані травми несумісні з життям.

2.2.4. Страхова сума є лімітом відповідальності Страховика по одному страховому випадку за період дії договору страхування. Договір страхування припиняє дію з моменту першого заявленого Страхувальником страхового випадку. При цьому послідовність тілесних ушкоджень тварини та витрат (евтаназія, кремація), що є наслідком одного страхового ризику вважається одним страховим випадком.

### **2.3. СТРАХОВА ПРЕМІЯ**

2.3.1. Страхова премія за Договором страхування визначається шляхом помноження страхової суми та страхового тарифу.

2.3.2. Розмір страхової премії, порядок та строки її оплати визначається за згодою сторін та зазначається в Договорі страхування.

2.3.3. Страхувальник зобов'язаний сплатити Страховику страхову премію як плату за страхування одноразовим платежем за весь строк дії Договору страхування до дати початку дії Договору.

2.3.4. Розмір страхової премії протягом дії договору страхування може бути змінений за згодою сторін у таких випадках:

2.3.4.1. якщо протягом дії договору страхування виявлені нові обставини, що зменшують ймовірність настання страхового випадку та/або зменшують розмір потенційного збитку, Страхувальник може вимагати від Страховика відповідного зменшення розміру страхової премії;

2.3.4.2. якщо протягом дії договору страхування виявлені нові обставини, що збільшують ймовірність настання страхового випадку та/або збільшують розмір потенційного збитку, Страховик може збільшити розмір страхової премії без зміни розміру страхової суми. У разі відмови Страхувальника від внесення відповідних змін до Договору страхування Страховик має право достроково припинити Договір страхування у порядку, передбаченому п.4.7. Загальних умов.

### **2.4. ТЕРИТОРІЯ СТРАХОВОГО ПОКРИТТЯ**

2.4.1. Територія страхового покриття — Україна.

2.4.2. Дія Договору не розповсюджується на території, які офіційно визнані зонами бойових дій (збройних конфліктів); місцевості, де офіційно об'явлено надзвичайний стан; населені пункти, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження та/або які розташовані на лінії зіткнення (відповідно до діючих нормативних

актів України на дату страхового випадку); на території, для яких на дату настання страхового випадку не встановлено дату завершення бойових дій або території тимчасово окуповані згідно з переліком встановленим наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 06 грудня 2022 року №1364 «Деякі питання формування переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією»).

## **2.5. СТРОК ДІЇ СТРАХОВОГО ПОКРИТТЯ**

2.5.1. Строк дії Договору страхування встановлюється за згодою сторін Договору страхування і зазначається в Договорі страхування та може становити:

- 2.5.1.1. 6 (шість) місяців;
- 2.5.1.2. 9 (дев'ять) місяців;
- 2.5.1.3. 12 (дванадцять) місяців.

## **2.6. ПЕРЕЛІК СТРАХОВИХ РИЗИКІВ**

2.6.1. Договір страхування укладається на випадок настання нещасного випадку із застрахованою домашньою твариною, у результаті будь-якого випадкового і непередбачуваного зовнішнього впливу на застраховану тварину на умовах та протягом строку дії Договору страхування.

2.6.2. Страховиком проводяться виплати з приводу загибелі чи ушкодження застрахованої тварини, які настали внаслідок Страхових ризиків, зазначених в п.2.6.1 цих Загальних умов, за винятком виключень, визначених в розділі 10 цих Загальних умов та/або умовами Договору страхування.

2.6.3. Страховим випадком не визнається будь-яка подія, яка настала після першого письмово заявленого страхового випадку за укладеним Договором страхування. При цьому послідовність тілесних ушкоджень тварини та витрат (на евтаназію, кремацію), що є наслідком одного страхового ризику вважається одним страховим випадком.

## **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА НЕВИКОНАННЯ ТА/АБО НЕНАЛЕЖНЕ ВИКОНАННЯ УМОВ ДОГОВОРУ**

3.1 Страхувальник зобов'язаний:

3.1.1 перед укладенням Договору ознайомитись із Загальними умовами, Інформаційним документом про страховий продукт, інформацією про фінансову послугу, про Страховика та Страхового посередника та підтвердити надання згоди на обробку його персональних даних. Здійснення всіх вищевказаних дій є усною заявою Страхувальника Страховику про його намір укласти Договір;

3.1.2 надати Страховику всі відомості, необхідні для оцінки страхового ризику, укладення, виконання Договору страхування та здійснення належних заходів з його перевірки;

3.1.3 сплачувати Страхову премію в терміни та в розмірі, що передбачені Договором страхування;

3.1.4 при укладенні Договору страхування повідомити Страховику про наявність Страхового інтересу;

3.1.5 при укладанні Договору страхування надати інформацію Страховику про всі відомі йому обставини і факти, що мають істотне значення для оцінки Страхового ризику, та протягом Строку дії Договору повідомляти Страховику про будь-яку зміну обставин, що мають істотне значення для оцінки Страхового ризику.

3.1.6 протягом Строку дії Договору страхування повідомляти Страховику про будь-яку зміну обставин, що мають істотне значення для оцінки страхового ризику (визначення ймовірності та вірогідності настання Страхового випадку та розміру можливих збитків), та/або інших обставин, що впливають на розмір Страхової премії за Договором страхування;

3.1.7 повідомити Страховику про інші діючі Договори страхування щодо об'єкту Договору страхування;

3.1.8 вживати необхідні та доцільні заходи, зокрема рекомендовані Страховиком, щодо запобігання настанню Страхового випадку та зменшення збитків, завданих внаслідок Страхового випадку;

3.1.9 повернути отримане страхове відшкодування на підставі письмової вимоги Страховика при ненаданні інформації відповідно до цих Загальних умов та Договору страхування про укладені договори страхування з іншими страховиками та при отриманні страхового відшкодування за цим страховим випадком від іншого страховика;

3.1.10 інформувати Страховика про настання події, що має ознаки Страхового випадку, у порядку та у строки, визначені Договором страхування, діяти відповідно до умов Розділу 6 цих Загальних умов. Якщо випадок вимагає по закону втручання влади, не пізніше 24 (двадцяти чотирьох) годин із моменту, коли стало відомо про настання страхового випадку, повідомити про випадок відповідні компетентні органи;

3.1.11 надати представникові Страховика можливість оглянути Застраховану тварину, провести розслідування у відношенні причин настання випадку і розміру збитків;

3.1.12 на вимогу Страховика надавати всю інформацію у письмовому виді, необхідну для встановлення факту та обставин настання страхового випадку, забезпечення реалізації права зворотної вимоги Страховика до осіб, винних у заподіянні травм застрахованій тварині;

3.1.13 повернути Страховику суму фактично виплаченого страхового відшкодування, якщо з'ясується, що мали місце обставини, передбачені розділами «Винятки із страхових випадків і обмеження страхування» та «Підстави для відмови у страховій виплаті» цих Загальних умов;

3.1.14 вживати усіх доцільних заходів для захисту застрахованої домашньої тварини від збитку чи пошкодження. У разі настання страхового випадку не залишати Застраховану домашню тварину без догляду і без належних запобіжних заходів для відвернення подальшого збитку чи пошкодження;

3.1.15 неухильно дотримуватись всіх вимог Закону України «Про захист тварин від жорстокого поводження»;

3.1.16 виконувати інші обов'язки, передбачені законодавством України.

3.2 Страхувальник має право:

3.2.1. при настанні страхового випадку, передбаченого Договором страхування, отримати страхову виплату;

3.2.2. визначити особу для одержання страхового відшкодування (Вигодонабувача) та замінити її іншою особою до настання страхового випадку;

3.2.3. вимагати дотримання Страховиком умов Договору страхування, Загальних умов;

3.2.4. протягом 30 (тридцяти) календарних днів з дня укладення Договору страхування відмовитися від такого Договору без пояснення причин такої відмови у порядку, передбаченому Законом України «Про страхування», цими Загальними умовами;

- 3.2.5. ініціювати зміну розміру Страхової премії протягом дії Договору страхування якщо протягом дії Договору страхування виявлені нові обставини, що зменшують ймовірність настання страхового випадку та/або зменшують розмір потенційного збитку;
- 3.2.6. ініціювати внесення змін до Договору страхування та/або дострокового припинення дії договору страхування з дотриманням вимог з дотриманням вимог п.3.8., п.4.2., п.4.3., п.4.7.- п.4.9. Загальних умов;
- 3.2.7. ініціювати дострокове припинення дії Договору страхування у відповідності з цими Загальними умовами;
- 3.2.8. оскаржити в порядку, передбаченому законом, відмову Страховика у виплаті Страхового відшкодування або розмір Страхового відшкодування, виплаченого Страховиком;
- 3.2.9. одержувати будь-які роз'яснення за Договором;
- 3.2.6. користуватися іншими правами, передбаченими законодавством України.
- 3.3. Страховик зобов'язаний:
- 3.3.1. ознайомити Страхувальника з Загальними умовами страхового продукту, правами та обов'язками Сторін Договору, зокрема з правами та обов'язками Страхувальника, яких він набуває, та діями у разі настання події, яка має ознаки Страхового випадку;
- 3.3.2. перед укладенням Договору страхування забезпечити Страхувальника доступною та вичерпною інформацією про страховий продукт, Страховика та страхового посередника, якщо договір страхування укладається за його сприянням, з урахуванням специфіки страхового продукту та потреб клієнта;
- 3.3.3. забезпечити збереження інформації, що становить таємницю страхування, відомостей про застраховану тварину;
- 3.3.4. при настанні Страхового випадку здійснити Страхову виплату у строк, передбачений Загальними умовами;
- 3.3.5. повідомити Страхувальнику про зміни своїх адрес (поштових, електронних), телефонів, банківських реквізитів тощо;
- 3.3.6. своєчасно у порядку, передбаченому умовами Договору страхування, направляти Страхувальнику рахунки на оплату Страхової премії;
- 3.3.7. виконувати інші обов'язки, передбачені Договором та законодавством України.
- 3.4. Страховик має право:
- 3.4.1. при укладанні Договору страхування запросити у Страхувальника інформацію, необхідну для оцінки ступеня страхового ризику;
- 3.4.2. перевіряти достовірність інформації та документи, що надані Страхувальником, а також вимагати дотримання ними цих Загальних умов та Договору, в тому числі здійснювати заходи з перевірки даних і документів, що були надані Страхувальником стосовно об'єкту страхування, умов утримання домашніх тварин, факту й обставин настання страхового випадку, розміру заподіяних збитків;
- 3.4.3. вимагати від Страхувальника надання інформації, необхідну для встановлення факту та обставин настання страхового випадку з урахуванням вимог чинного законодавства про дотримання таємниці страхування;
- 3.4.4. проводити самостійне страхове розслідування стосовно встановлення факту та обставин настання страхового випадку, з урахуванням вимог чинного законодавства України, в тому числі проведення незалежної експертної оцінки постраждалої Застрахованої тварини та обставин страхового випадку;
- 3.4.5. у разі виникнення спірних ситуацій щодо тлумачення наданих Страхувальником документів, за погодження Сторонами, залучати фахівців у галузі



ветеринарної медицини. У разі, якщо Страхувальник безпідставно ухиляється від зазначеного, висновок/рекомендації залученого/Страховиком фахівця буде вважатися таким, що погоджений обома сторонами;

3.4.6. за наявності причин для сумнівів в обґрунтованості (законності) виплати страхового відшкодування відстрочити виплату до отримання підтвердження або спростування цих причин відповідними компетентними органами, але, в будь-якому випадку, не більше 180 (ста вісімдесяти) календарних днів з дати отримання усіх необхідних документів від Страхувальника;

3.4.7. ініціювати зміну розміру Страхової премії протягом дії Договору страхування якщо протягом дії Договору страхування виявлені нові обставини, що збільшують ймовірність настання Страхового випадку та/або збільшують розмір потенційного збитку;

3.4.8. ініціювати внесення змін до Договору страхування та/або дострокового припинення дії договору страхування з дотриманням вимог з дотриманням вимог п.3.8., п.4.2., п.4.4., п.4.7 - п.4.9. Загальних умов;

3.4.9. достроково припинити дію Договору страхування відповідно до статті 105 Закону України «Про страхування», законодавства України, цих Загальних умов, у тому числі у разі відмови Страхувальника від внесення відповідних змін до Договору страхування;

3.4.10. відмовити у відшкодуванні за договором страхування у випадках, передбачених Договором, Загальними умовами та законом;

3.4.11. вимагати у Страхувальника повернення суми фактично виплаченого страхового відшкодування, якщо з'ясується, що мали місце обставини, передбачені р. 8. та р.10. Загальних умов;

3.4.12. продовжити строк прийняття рішення про здійснення чи відмову у здійсненні страхової виплати у випадках, передбачених р.7. Загальних умов «Порядок розрахунку та умови здійснення страхових виплат»;

3.4.13. запису будь-якого звернення Страхувальника на до Контакт-Центру Страховика. При цьому такі записи можуть використовуватись Сторонами в якості належних доказів в суді тощо;

3.4.14. користуватися іншими правами, передбаченими законодавством України.

3.5. За невиконання або неналежне виконання прийнятих на себе зобов'язань Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

3.6. За несвоєчасне виконання грошових зобов'язань за Договором страхування винна сторона виплачує іншій стороні пеню у розмірі, що визначається Загальними умовами.

3.7. Сторони можуть використовувати корпоративну електронну пошту (домен ingo.ua) для надсилання/отримання будь-яких електронних повідомлень в межах дії Договору страхування та при врегулюванні страхової події з використанням КЕП (для Страховика), та/або з використанням простого електронного підпису (для Страхувальника);

3.8. Усі повідомлення між Страховиком та Страхувальником вважаються поданими належним чином, якщо вони відправлені одним із способів:

✓ на електронну адресу, зазначену Страхувальником в заяві при укладенні Договору страхування;

✓ смс повідомленням за номером телефону, зазначеним Страхувальником при укладенні Договору страхування;

✓ рекомендованим листом за адресами, зазначеними при укладенні Договору страхування;

- ✓ кур'єром за адресами, зазначеними при укладенні Договору страхування, з оплатою послуг доставки стороною – відправником повідомлення;
- ✓ службами відправки електронних повідомлень за електронною адресою/посиланням, зазначеною(-ним) відповідно до умов Договору страхування;
- ✓ аудіозвернень до Контакт-Центру Страховика та звернень представників Контакт-Центру до Страхувальника;
- ✓ шляхом доступу до сервісів обміну та підписання електронних первинних документів з використанням електронного простого підпису фізичної особи. Інформація щодо порядку доступу та посилання на сервіс обміну та підписання електронних первинних документів надається Страхувальнику Контакт-Центром за телефонами, вказаними в Договорі страхуванні;
- ✓ копій документів за допомогою месенджерів в порядку та випадках передбачених умовами Договору страхування з наданням оригіналів документів до закінчення терміну дії Договору страхування.

#### **4. ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ, ДОСТРОКОВОГО ПРИПИНЕННЯ ЧИ РОЗІРВАННЯ, ЇХ ПРАВОВІ НАСЛІДКИ**

- 4.1. Дія Договору страхування припиняється за згодою сторін, а також у разі:
- 4.1.1. закінчення строку дії Договору страхування;
  - 4.1.2. несплаті Страхувальником страхового платежу у встановлені Договором строки;
  - 4.1.3. виконання Страховиком договірних зобов'язань перед Страхувальником у повному обсязі, зокрема здійснення Страхової виплати за Страховим випадком;
  - 4.1.4. при достроковому припиненні дії Договору страхування в зв'язку з виконанням Страховиком зобов'язань перед Страхувальником у повному обсязі сплачена Страхова премія не повертається;
  - 4.1.5. ліквідації Страховика у порядку, встановленому чинним законодавством України;
  - 4.1.6. смерті Страхувальника - фізичної особи (крім випадків, передбачених статтею 100 Закону України «Про страхування»).
  - 4.1.7. за вимогою Страхувальника або Страховика з підстав, передбачених умовами Договору страхування;
  - 4.1.8. набрання законної сили судовим рішенням про визнання Договору страхування недійсним;
  - 4.1.9. якщо з'ясується, що Страхувальник повідомив Страховику свідомо неправдиві відомості про обставини, наявність яких відповідно до Загальних умов зробило б неможливим укладання Договору або призвело до укладання Договору на інших умовах, Страховик має право ініціювати позов до суду про визнання Договору недійсним в цілому та вимагати дострокового припинення дії Договору. Сторони також можуть домовитись про перерахунок Страхової премії, при цьому Страхувальник зобов'язаний сплатити Страховику різницю Страхової премії;
  - 4.1.10. в інших випадках, передбачених законодавством України;
  - 4.1.11. смерті застрахованої тварини, що не є наслідком нещасного випадку.
- 4.2. Дія Договору страхування може бути достроково припинена за вимогою Страхувальника або Страховика. Про намір дострокового припинення Договору сторони зобов'язані повідомити одна одну не пізніше, ніж за 5 (п'ять) календарних днів до бажаної дати припинення Договору.

4.3. У разі дострокового припинення дії Договору страхування за вимогою Страхувальника Страховик повертає йому Страхову премію за період, що залишився до закінчення Строку дії, з вирахуванням витрат, пов'язаних безпосередньо з укладенням і виконанням цього Договору страхування, та фактичних Страхових виплат, що були здійснені за цим Договором страхування. У випадку, якщо на момент дострокового припинення дії Договору страхування претензія Страхувальника щодо отримання Страхового відшкодування внаслідок настання Страхового випадку не врегульована, повернення Страхової премії не проводиться до моменту виплати або відмови у виплаті Страхового відшкодування. Якщо вимога Страхувальника обумовлена порушенням Страховиком умов Договору страхування, то останній повертає Страхувальнику сплачену ним Страхову премію повністю.

4.3.1. Якщо вимога Страхувальника обумовлена порушенням Страховиком положень Загальних умов, Договору, то Страховик повертає Страхувальнику сплачену Страхову премію повністю, протягом 10 (десяти) банківських днів з моменту одержання від Страхувальника заяви про повернення Страхової премії, але не більше ніж за 1 календарний рік дії Договору страхування. У цьому випадку вимога Страхувальника повинна бути письмово обґрунтована;

4.4. У випадку дострокового припинення Договору за вимогою Страховика, крім п.4.4.1. Загальних умов, Страховик повертає Страхувальнику сплачену Страхову премію повністю.

4.4.1. Якщо вимога Страховика обумовлена невиконанням Страхувальником умов Договору, Загальних умов, то Страховик повертає йому Страхову премію за період, що залишився до закінчення Строку дії, з вирахуванням витрат, пов'язаних безпосередньо з укладенням і виконанням цього Договору страхування в розмірі 60%, та фактичних Страхових виплат, що були здійснені за цим Договором страхування, але не більше ніж за 1 календарний рік дії Договору страхування. У випадку, якщо на момент дострокового припинення дії Договору страхування претензія Страхувальника щодо отримання Страхового відшкодування внаслідок настання Страхового випадку не врегульована, повернення Страхової премії не проводиться до моменту виплати або відмови у виплаті Страхового відшкодування. Якщо вимога Страхувальника обумовлена порушенням Страховиком умов Договору страхування, то останній повертає Страхувальнику сплачену ним Страхову премію повністю.

4.5. Договір страхування є недійсним з моменту ухвалення відповідного рішення суду, нікчемним з моменту його укладання з підстав, передбачених Цивільним кодексом України, Законом України «Про страхування».

4.6. Договір страхування визнається недійсним і не підлягає виконанню також у разі, якщо:

- 4.6.1. його укладено після настання події, що має ознаки страхового випадку;
- 4.6.2. відсутній об'єкт страхування;
- 4.6.3. Страховиком доведено, що Договір страхування укладено з метою отримання неправомірної вигоди та/або вчинення шахрайських дій;
- 4.6.4. у Страхувальника відсутній страховий інтерес;
- 4.6.5. Договір страхування визнається недійсним у судовому порядку.

4.7. Будь-які зміни до Договору страхування здійснюються за згодою Страхувальника і Страховика протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту одержання письмової згоди будь-якими засобами зв'язку передбаченими даними Загальними умовами.

4.8. Про намір внести зміни до умов Договору страхування Сторона - ініціатор повинна повідомити іншу Сторону по електронній пошті не пізніше ніж за 30 календарних днів до запропонованого строку внесення змін.

4.9. Зміни в Договір можуть бути внесені тільки за взаємною згодою сторін у письмовій формі шляхом підписання додаткової угоди.

## **5. ПОРЯДОК ВІДМОВИ ВІД ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ**

5.1. Страхувальник має право протягом 30 календарних днів з дня укладення Договору страхування відмовитися від такого Договору без пояснення причин, при цьому за умови, що це офіційно погоджено з Вигодонабувачем, крім:

5.1.1. Договорів страхування, Строк дії яких становить менше 30 календарних днів;

5.1.2. випадків, якщо повідомлено про настання події, що має ознаки Страхового випадку за цим Договором страхування.

5.2. Про намір відмовитися від Договору страхування Страхувальник повідомляє Страховику у письмовій (електронній) формі, що розміщена на вебсайті Страховика за посиланням:

[https://ingo.ua/cms/image/uploads/Zayava\\_na\\_vidmovu\\_vid\\_dogovoru\\_fiz\\_osobi\\_184383295b.docx?v=1707489598246](https://ingo.ua/cms/image/uploads/Zayava_na_vidmovu_vid_dogovoru_fiz_osobi_184383295b.docx?v=1707489598246).

5.3. Страховик зобов'язаний повернути Страхувальнику сплачену Страхову премію повністю за умови, що протягом цього періоду не відбулася подія, що має ознаки Страхового випадку в порядку та у строки, визначені Договором страхування.

## **6. ПОРЯДОК ДІЙ У РАЗІ НАСТАННЯ ПОДІЇ, ЩО МАЄ ОЗНАКИ СТРАХОВОГО ВИПАДКУ**

6.1 При настанні Страхового випадку або події/ подій, що має/мають ознаки Страхового випадку Страхувальник зобов'язаний:

6.1.1 повідомити про це Страховика якомога скоріше але у будь-якому разі не пізніше 2 (двох) робочих днів з моменту, коли Страхувальнику стало відомо про настання цього випадку у будь-який спосіб зазначений у Розділі 12 Загальних умов.

6.1.2 вжити всі можливі та розумні заходи для запобігання або зменшення шкоди, завданої в результаті настання страхового випадку;

6.1.3 у термін не більше 60 (шістдесяти) календарних днів надати Страховику всі документи, визначені в Розділі 7 Загальних умов, крім документів, які згідно чинного законодавства України видаються у строк більше, ніж 60 (шістдесяти) календарних днів, починаючи з дати настання страхового випадку. Документи, які згідно чинного законодавства України видаються у строк більше, ніж 60 (шістдесяти) календарних днів, починаючи з дати настання страхового випадку, надаються Страховику протягом 10 (десяти) робочих днів з дати їх отримання.

6.2 У випадку порушення вимог п.6.1. Загальних умов Страхувальник зобов'язаний обґрунтувати це Страховику письмово та надати докази поважності причин пропуску строку, передбаченого п.6.1. Загальних умов.

6.3 Якщо Страхувальник не виконає будь-який з вищезазначених обов'язків, Страховик має право відмовити у виплаті Страхового відшкодування або зменшити його розмір.

## **7. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКУ ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ СТРАХОВИХ ВИПЛАТ**

7.1. Страхові виплати здійснюються Страховиком згідно з Договором страхування на підставі письмової заяви Страхувальника та страхового акту, який складається Страховиком, та документів, що підтверджують настання Страхового випадку, передбаченими п. 7.6. Загальних умов.

7.2. Страхова виплата здійснюється як фіксована грошова виплата в межах Страхової суми (ліміту відповідальності) в абсолютній величині.

7.3. При настанні Страхового випадку, пов'язаного з настанням події, зазначеної в п.2.6.1. Загальних умов, Страхова виплата визначається в розмірі Ліміту відповідальності за окремим страховим випадком, зазначеним п.2.2.2.

7.4. Страхова виплата за випадками «евтаназія» (п.2.2.2.11.) та «кремація» (п.2.2.2.12.) проводиться додатково до страхової виплати, за випадками тілесного ушкодження (п.2.2.2.1.-п.2.2.2.10.)

7.5. Страхова виплата здійснюється у безготівковій формі з урахуванням вимог законодавства України.

7.6. З метою отримання страхового відшкодування Страхувальник має надати Страховику наступну інформацію та документи:

7.6.1. заява про виплату страхового відшкодування у зв'язку з настанням страхового випадку;

7.6.2. документи, які засвідчують особу одержувача страхового відшкодування (копія паспорту та довідки про присвоєння РНОКПП);

7.6.3. медичну довідку від компетентного органу (ветеринарної установи) з підписом та/або підписом та печаткою ветеринарного лікаря про отриманні травми та причину їх настання з обов'язковою наявністю інформації про електронну ідентифікація тварини і вказаний цифровий код мікрочипа має співпадати із зазначеним в договорі страхування;

7.6.4. копію ветеринарно-санітарного паспорту на тварину;

7.6.5. фото отриманих травм (за запитом Страховика);

7.6.6. інші документи на обґрунтовану вимогу Страховика, стосовно встановлення причин та обставин настання страхового випадку.

7.7. Строк прийняття рішення про виплату або відмову у виплаті страхового відшкодування складає 10 (десять) календарних днів з дня надання Страхувальником Страховику останнього з необхідних документів, зазначених в п.7.6. Загальних умов.

7.8. Страховик для прийняття рішення про виплату страхового відшкодування або про відмову у такій виплаті може залучити незалежного експерта для оцінки відповідних документів наданих ветеринарною установою з метою встановлення фактів та обставин настання страхового випадку та розмірів витрат.

7.9. Страховик протягом 5 (п'яти) робочих днів після прийняти рішення про виплату страхового відшкодування або про відмову у такій виплаті, повинен оформити Страховий Акт та здійснити виплату страхового відшкодування в обсязі, що не перевищують відповідний ліміт відповідальності, визначений для кожного ризику та зазначений в п.2.2.2. Загальних умов. При цьому Страхувальник погоджується нести витрати, пов'язані з використанням платіжних систем, які необхідні для отримання страхових виплат за цим Договором.

7.10. Виплата страхового відшкодування здійснюється за умови наявності об'єктивної можливості зі сторони банківської системи України здійснити відповідні банківські транзакції щодо виплати страхового відшкодування.

7.11. У разі відмови у виплаті страхового відшкодування або прийняття рішення про відстрочку у виплаті страхового відшкодування Страховик протягом 3 (трьох) робочих днів з моменту прийняття такого рішення надсилає Страхувальнику відповідне письмове повідомлення з обґрунтуванням причин відмови/відстрочки.

7.12. Страхувальник має право оскаржити відмову Страховика у виплаті страхового відшкодування у судовому порядку відповідно до чинного законодавства України.

7.13. Загальна сума страхових відшкодувань по кожній Застрахованій тварині за кожен період страхового покриття за одним або декількома страховими випадками не може перевищувати розміру страхової суми за період дії страхового покриття, передбаченої цим Договором страхування.

7.14. Отримувач страхової виплати зобов'язаний повернути Страховику отриману Страхову виплату (або частину), якщо протягом передбачених законодавством України строків позовної давності виявлені обставини, що існували на момент здійснення Страхової виплати, які згідно з законодавством України повністю або частково позбавляють Страхувальника/ Вигодонабувача права на отримання Страхової виплати. Повернення такої Страхової виплати Страхувальник/ Вигодонабувач зобов'язаний здійснити протягом 10 (десяти) календарних днів з дати отримання такої вимоги.

## **8. ПІДСТАВИ ВІДМОВИ У СТРАХОВІЙ ВИПЛАТІ**

8.1 Підставою для відмови Страховика у здійсненні виплати Страхового відшкодування є:

8.1.1 не надання всіх необхідних документів, передбачених Загальними умовами, та відомостей, необхідних для встановлення причин, характеру Страхового випадку або події, яка має ознаки Страхового випадку, та її зв'язку з наслідками, що наступили;

8.1.2 навмисні дії Страхувальника або особи, на користь якої укладено Договір страхування, спрямовані на настання Страхового випадку. Зазначена норма не поширюється на дії, пов'язані з виконанням ними громадянського чи службового обов'язку, в стані необхідної оборони (без перевищення її меж) або захисту майна, життя, здоров'я, честі, гідності та ділової репутації. Кваліфікація дій страхувальника або особи, на користь якої укладено цей Договір, встановлюється відповідно до чинного законодавства України;

8.1.3 вчинення Страхувальником або особою, на користь якої укладено Договір страхування, умисного злочину, що призвів до настання Страхового випадку;

8.1.4 подання Страхувальником неправдивих відомостей про об'єкт страхування, обставини, що мають істотне значення для оцінки Страхового ризику, або про факт настання Страхового випадку;

8.1.5 ненадання Страхувальником документів на запит Страховика протягом 2 (двох) місяців з моменту його направлення;

8.1.6 несвоєчасне повідомлення Страхувальником про настання страхового випадку (п.6.1. Загальних умов) без поважних на це причин або створення Страховику перешкод у визначенні обставин, характеру та розміру збитків чи врегулюванні такого страхового випадку;

8.1.7 невиконання Страхувальником обов'язків, передбачених Договором та/або Загальними умовами;

8.1.8 випадки, передбачені Розділом 10 Загальних умов;

8.1.9 якщо Страхувальник не надав Страховику або представнику доступ до інформації, що пов'язана зі Страховим випадком або подією, яка має ознаки Страхового випадку;

8.1.10 інші випадки, передбачені законом.

## **9. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ СТРАХУВАННЯ**

9.1. Перед укладенням Договору страхування Страховик або його представник забезпечує Страхувальника доступною та вичерпною інформацією про страховий продукт, Страховика та страхового посередника, якщо договір страхування укладається за його сприянням, з урахуванням специфіки страхового продукту та потреб клієнта. Зазначена інформація надається Страхувальнику: в паперовій або в електронній формі, у тому числі засобами електронної пошти та/або шляхом надання посилання на інформацію, що розміщується на вебсайті Страховика/страхового посередника (за наявності), та/або шляхом надання доступу до такої інформації через особистий кабінет клієнта чи програмний застосунок, або в інший спосіб за домовленістю Сторін до моменту укладення Договору страхування..

9.2. Договір страхування укладається шляхом приєднання у порядку, встановленому діючим законодавством.

9.3. Договір страхування укладається виключно в письмовій формі з дотриманням вимог законодавства України про мови, на підставі письмової або зробленої іншим чином заяви Страхувальника. При укладанні Договору страхування Страховик має право запросити всі необхідні документи щодо об'єкту страхування та іншу інформацію, яка необхідна для встановлення ступеню ризику та укладання Договору страхування. Після укладання Договору страхування заява та інша інформація надана Страхувальником чи від його імені, вважаються невід'ємною частиною Договору страхування. Заповнена заява на страхування не зобов'язує Сторони укладати Договір страхування.

9.4. При укладанні Договору страхування або внесенні змін до нього Страхувальник у погоджений Сторонами спосіб надає Страховику інформацію та/або відповідні документи, передбачені нормами чинного законодавства для проведення Страховиком належної перевірки, ідентифікації та верифікації, вивчення Страхувальника та осіб, які мають право на отримання страхової виплати (Вигодонабувачів), ідентифікації кожного об'єкту страхування, що дає змогу однозначно встановити такий об'єкт та визначити страховий інтерес, повідомляє Страховика про обраний ним спосіб підписання Договору страхування.

9.5. При укладанні договору страхування Страхувальник зобов'язаний надати Страховику достовірну інформацію про інші чинні договори страхування щодо предмета та об'єкта договору страхування.

9.6. Документи для укладення (підписання) Договору страхування та в межах його виконання (зокрема первинні) можуть підписуватись/укладатись у формі паперового та/або електронного документа:

9.6.1. Підписання Договору страхування у формі електронного документа може відбуватися з використанням Страхувальником електронного підпису одноразовим ідентифікатором та/або за допомогою підпису, вчиненого Сторонами/стороною у системі електронного документообігу (СЕД). Такі договори укладаються з дотримання норм Законів України «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронну комерцію», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», Положення НБУ

«Про використання електронного підпису та електронної печатки».

9.7. Процес укладення й підписання Договору страхування у формі електронного документу з використанням Страхувальником-фізичною особою електронного підпису одноразовим ідентифікатором:

9.7.1. Договір страхування укладається дистанційно з використанням інформаційно-комунікаційної/их системи/м у формі електронного документу у порядку, передбаченому чинним законодавством України у сфері електронної комерції;

9.7.2. Для укладення Договору страхування (індивідуальної частини) Страхувальник фізична особа, попередньо ознайомившись на сайті Страховика з Інформаційним документом про стандартний страховий продукт, з Інформацією про страховий продукт, з інформацією про Страховика, з інформацією про Страхового посередника, та Загальними умовами продукту, які є публічною частиною договору, вносить інформацію про себе та об'єкт страхування відповідно до усіх обов'язкових параметрів / полів електронної форми для формування пропозиції укласти електронний Договір страхування та здійснення належної перевірки, проведення ідентифікації та верифікації (у визначений п.9.13. цих Загальних умов спосіб), надає згоду на обробку власних персональних даних, які можуть зазначатись умовами індивідуальної частини Договору страхування, а саме:

9.7.2.1. обирає необхідні за його індивідуальною потребою у страхуванні умови страхового продукту та покриття, зокрема, але не виключно: вартість страхового покриття (розрахунок онлайн калькулятором), період страхування, територію покриття, розмір франшизи, розмір страхового тарифу, інші запитовані електронною формою/формуляром/заявою (далі форма) критерії умов;

9.7.2.2. прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), дата народження, адреса, серію (за наявності) та номер паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності);

9.7.2.3. зазначає/вводить інформацію для ідентифікації кожного об'єкту страхування, що дає змогу однозначно встановити такий об'єкт за критеріями форми;

9.7.2.4. якщо Договором страхування зазначаються особи, які мають право на отримання Страхової виплати (Вигодонабувач), то Страхувальник зазначає/вводить інформацію для ідентифікації Вигодонабувача, що дає змогу встановити особу: ПІБ, паспортні дані, код РНОКПП, адреса, мобільний телефон.

9.7.2.5. зазначає/вводить інформацію про актуальний номер власного мобільного телефону, актуальну адресу електронної пошти для комунікації зі Страховиком.

9.7.3. Здійснення всіх вищевказаних дій, передбачених п.9.7.2. цих Загальних умов, є Заявою Страхувальника Страховику, про його намір (акцепт) укласти Договір страхування (індивідуальну частину) шляхом приєднання до його Публічної частини (Загальних умов страхування).

9.7.4. Страховик на підставі отриманої через інформаційно-телекомунікаційну систему інформацію за формою формує Індивідуальну частину Договору страхування, в якій міститься посилання на публічну частину, та надсилає Страхувальнику Пропозицію (проект індивідуальної частини Договору страхування), яка дійсна для підписання/акцепту до зазначеної в ній дати.

9.7.5. Одноразовий ідентифікатор надсилається Страхувальнику текстовим повідомленням у формі смс повідомлення на зазначений Страхувальником номер мобільного телефону.

9.7.6. Для підписання Договору страхування Страхувальнику



передається/надсилається на зазначену ним адресу електронної пошти або номер мобільного телефону, або іншим погодженим Сторонами способом лінк-посилання на веб-сторінку, яке має поле для вводу/внесення одноразового ідентифікатора до інформаційно-телекомунікаційної системи Страховика.

9.7.7. Безумовним прийняттям (акцептом) Страхувальником умов Пропозиції вважається вчинення послідовності наступних дій:

9.7.7.1. підписання Страхувальником Договору страхування електронним підписом одноразовим ідентифікатором;

9.7.7.2. сплата страхового платежу, який здійснюється відповідно до умов Договору страхування, може бути реалізована у будь-який із способів, передбачених Пропозицією.

9.7.8. Перед підписанням Договору страхування (індивідуальної частини) одноразовим ідентифікатором, Страхувальник зобов'язаний перевірити введені ним дані, обрані умови страхування та підтвердити їх достовірність.

9.7.9. При зазначеному Сторони розуміють, що підписання Договору страхування зі сторони Страхувальника відбувається після введення отриманого ним одноразового ідентифікатора електронного підпису до інформаційно-телекомунікаційної системи Страховика.

9.7.10. В результаті реалізації п.9.7.4. - 9.7.8. електронний підпис одноразовим ідентифікатором Страхувальника, який прийняв пропозицію, додається (приєднується) до Договору страхування з боку Страхувальника, який прийняв пропозицію.

9.7.11. Після отримання примірника/ів, підписаного Страхувальником Договору страхування (індивідуальної частини), Уповноважена особа Страховика підписує індивідуальну частину Договору страхування кваліфікованим електронним підписом (КЕП) із зазначенням кваліфікованої позначки часу та дати його укладення.

9.7.12. Підписаний Сторонами примірник Договору страхування (індивідуальної частини) надсилається Страхувальнику на зазначену ним електронну адресу для комунікації протягом 24 (двадцяти чотирьох) годин з моменту підписання кваліфікованим електронним підписом керівника та/або уповноваженої особи Страховика, але не пізніше початку строку його дії.

9.8. Процес укладення й підписання Договору страхування у формі електронного документа за допомогою СЕД для Страхувальників фізичних осіб.

9.8.1. Для укладення Договору страхування у СЕД шляхом підписання Сторонами за допомогою КЕП/УЕП простим електронним підписом Страхувальника, останній, попередньо ознайомившись на сайті Страховика з Інформаційним документом про стандартний страховий продукт, з Інформацією про страховий продукт, з інформацією про Страховика, з інформацією про Страхового посередника, Загальними умовами продукту, що є публічною частиною договору (оферти), надає Страховику або його представнику інформацію та/або відповідні належні документи, передбачені нормами чинного законодавства (п.9.5. цих Загальних умов) для проведення Страховиком належної перевірки, ідентифікації та верифікації Страхувальника та осіб (якщо вони ідентифіковані на момент укладання Договору страхування), які мають право на отримання Страхової виплати (Страхувальник, Вигодонабувач), та повідомляє Страховику про обраний ним спосіб підписання Договору страхування.

9.8.2. Обмін електронними документами здійснюється за допомогою сервісів електронного документообігу, зокрема, але не виключно, за допомогою сервісу «ВЧАСНО» (<https://vchasno.ua/>), та відповідно до правил таких сервісів/систем документообігу із

застосування кваліфікованих електронних підписів Сторін та/або удосконалених електронних підписів та/або простого електронного підпису Страхувальника, позначки дати та часу їх вчинення.

9.8.3. Договір страхування у формі електронного документу містить всі реквізити та умови аналогічного Договору страхування у формі паперового документа. При цьому, слова «укласти», «підписати», «надати», «передати», «вручити», які зустрічаються в тексті Договору страхування (додатках до нього), при використанні КЕП, УЕП, простого електронного підпису передбачають, що такий документ буде укладений/ підписаний/переданий/наданий/вручений через Сервіс документообігу.

9.8.4. Кожна зі Сторін Договору страхування для забезпечення електронного документообігу використовує власні технічні ресурси.

9.8.5. Строки створення і надсилання електронних документів відповідають строкам, що встановлені для створення і надсилання документів у письмовій формі.

9.8.6. Кожна зі Сторін Договору страхування самостійно несе відповідальність за достовірність електронного документа та накладення на нього електронного підпису.

9.8.7. Договір страхування у вигляді електронного документу вважається укладеним з моменту накладення уповноваженим представником однієї зі Сторін останнього у часі електронного підпису (КЕП/УЕП з кваліфікованою позначкою часу) в інформаційно-комунікаційній системі, що використовується Сторонами. Договір страхування набирає чинності в порядку, передбаченому Договором страхування, і діє протягом строку дії, який зазначений в такому Договорі страхування.

9.8.8. Примірник Договору страхування вважається отриманим Стороною, якщо на оригінал електронного документу в інформаційно-комунікаційній системі, що використовується Сторонами, накладено електронні підписи (КЕП/УЕП з кваліфікованою позначкою часу) уповноваженими представниками обох Сторін.

9.8.9. Якщо Стороною Договору страхування направлено електронний документ, який не підписано у строки, що встановлені Договором страхування, або ж відхилено із зауваженнями, електронний документ вважається таким, що не прийнятий Сторонами та не підписаний.

9.8.10. У випадку виникнення технічних проблем/збоїв у будь-якої зі Сторін договору страхування, Сторони вправі у будь-який момент призупинити оформлення електронних документів та повернутись до оформлення первинних документів у паперовій формі.

9.8.11. Сторона, у якої виникли технічні проблеми, повідомляє іншу Сторону у будь-який зручний спосіб. У разі призупинення оформлення електронних документів Сторони створюють і підписують їх в паперовій формі в порядку, передбаченому Договором.

9.8.12. Після усунення технічних проблем Сторони за письмовим погодженням можуть повернутись до використання електронних документів.

9.9. Факт укладення Договору страхування посвідчується Сертифікатом, який є формою Договору страхування.

9.10. Загальні умови, Договір страхування, Додатки та Додаткові угоди повинні розглядатися разом як один Договір.

9.11. Договором страхування може бути визначений один або декілька способів ідентифікації та верифікації Страхувальника, Вигодонабувача, Застрахованої особи (у випадках, передбачених Законом України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення») з дотриманням вимог, визначених

нормативно-правовими актами Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу, який проводить Страховик або представник Страховика, з переліку наступних способів для укладення договору страхування у формі електронного документа та/або паперового:

9.11.1. Для Страхувальників-фізичних осіб:

9.12. отримання Страховиком копії ідентифікаційного документа та довідки про присвоєння РНОКПП, засвідчених КЕП особи/споживача ідентифікаційного документа за допомогою застосунку Державного підприємства «ДІЯ» напряму чи через агрегаторів, послуги яких використовуються як механізм укладення договорів;

9.13. отримання Страховиком через Систему BankID НБУ ідентифікаційних даних;

9.14. зчитування Страховиком ідентифікаційних даних із безконтактного електронного носія, імплантованого до ID-картки, збереження протоколу проведеної автентифікації під час здійснення процедури та здійснення фотофіксації особи з використанням методу розпізнавання реальності особи та особи з власним ідентифікаційним документом, а саме сторінки/сторони, що містить фото власника, з подальшим накладенням КЕП уповноваженим працівником установи та кваліфікованої електронної позначки часу на отриманий електронний документ, що містить фото.

## **10. ВИНЯТКИ ЗІ СТРАХОВИХ ВИПАДКІВ ТА ОБМЕЖЕННЯ СТРАХУВАННЯ**

10.1. На умовах укладеного Договору страхування відшкодуванню не підлягають та до страхових випадків не відносяться:

10.1.1. розлади здоров'я застрахованої тварини, які сталися внаслідок опосередкованого, непрямого впливу страхового випадку, та не є прямим матеріальним збитком, як наслідок такого страхового випадку, крім тих витрат, які прямо зазначені в п.2.2.2. Загальних умов, а саме «евтаназія» та «кремація»;

10.1.2. травми, навмисно або з грубої необережності заподіяні Страхувальником або будь-якою особою, що може розцінюватись як Власник Застрахованої тварини або будь-яким членом його сім'ї;

10.1.3. травми, що сталися внаслідок недотримання та/або порушення вимог Закону України «Про захист тварин від жорстокого поводження»;

10.1.4. травми, що сталися внаслідок недотримання та/або порушення чинного законодавства України Страхувальником або будь-якою особою, що може розцінюватись як Власник Застрахованої тварини або будь-яким членом його сім'ї;

10.1.5. травми, що сталися внаслідок порушення психологічної поведінки у Застрахованої тварини, і коли про таке порушення було відомо до початку дії Договору страхування;

10.1.6. травми, що сталися до дати укладання цього Договору та до початку дії Договору;

10.1.7. травми, що сталися внаслідок виконання твариною свої службових обов'язків;

10.1.8. травми, що сталися внаслідок укусу комах та кліщів;

10.1.9. травми, що виникли через вагітність або пологи застрахованої тварини.

10.2. Не визнаються страховими випадками подія або послідовність подій, що передбачені в п.2.6.1. Загальних умов, якщо вони сталися в результаті або під час: алкогольного сп'яніння або отруєння Страхувальника (вміст спирту в крові 0,3% та більше),

наркотичного або токсичного сп'яніння або отруєння в результаті вживання нею наркотичних, сильнодіючих та/або психотропних речовин, медичних препаратів без призначення лікаря (або за призначенням лікаря, але з порушенням вказаного ним дозування); вчинення Страхувальником злочину, непокори органам влади (втечі з місця події, переслідування працівниками поліції), зокрема, серед іншого, військової;

10.2.3. виконання Страхувальником своїх службових обов'язків, в тому числі здійснення військових дій та заходів з забезпечення громадського порядку, якщо при виконанні таких дій була задіяна Застрахована тварина;

10.2.4. заняття екстремальними видами спорту та керування двоколісним транспортним засобом, якщо при виконанні таких дій була задіяна Застрахована тварина;

10.2.5. прямого або непрямого впливу психічного захворювання, якщо нещасний випадок із Застрахованою твариною є наслідком психічного захворювання власника Застрахованої тварини або будь-якого члена його сім'ї.

## **11. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

11.1. Спори між сторонами Договору страхування щодо дотримання умов страхування вирішуються в порядку, передбаченому чинним законодавством України, відповідно до цих Загальних умов та Договору страхування.

11.2. За невиконання або неналежне виконання Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

11.3. Страховик несе відповідальність за несвоєчасне здійснення страхового відшкодування шляхом сплати пені в розмірі подвійної облікової ставки НБУ, за кожний день прострочки, але не більше **10% (десяти відсотків)** від суми заборгованості.

11.4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ розміщено на вебсайті Страховика: <https://ingo.ua/publicna-ta-finansova-informacziya> в розділі «Внутрішні нормативні положення»/«Положення про звернення громадян».

## **12. КОНТАКТНІ ДАНІ ДЛЯ ЗВЕРНЕННЯ У РАЗІ НАСТАННЯ ПОДІЇ, ЩО МАЄ ОЗНАКИ СТРАХОВОГО ВИПАДКУ**

12.1. У разі настання події, що має ознаки страхового випадку, Страхувальник повідомляє Страховика про таку подію за наступними контактними даними: **+38 044 490 27 47, +38 067 246 80 07, +38 050 119 01 47;**

за адресою: Україна, 01054, м. Київ, вул. Бульварно-Кудрявська, 33

**e-mail: cc@ingo.ua**, або Чат-бот: **@INGOofficial\_bot**.

12.2. Страхувальник має право оформити заяву про страхове відшкодування в електронній формі та подати документи, необхідні для здійснення страхового відшкодування, за допомогою Чат-боту в месенджері Telegram відповідно до Цивільного кодексу України, Законів України «Про страхування», «Про електронну комерцію» та «Про електронні документи та електронний документообіг».

12.3. Процес оформлення заяви в електронній формі та подачі документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування, починається з ідентифікації Страхувальника в чат-боті шляхом направлення Страховиком одноразового ідентифікатора (номера повідомлення) на мобільний телефон, зазначений при укладенні Договору страхування та введення отриманого одноразового ідентифікатора до відповідного віконечка Чат-боту.

12.4. Страхувальник надає свою добровільну та беззаперечну згоду на обробку заяви

Страховиком вчиненням наступної сукупності дій:

12.4.1. перехід за відповідним посиланням для входу у Чат-бот;

12.4.2. ознайомлення з етапами процесу оформлення Заяви та підтвердження згоди на її оформлення в електронній формі та подачі документів, необхідних для здійснення виплати страхового відшкодування шляхом натискання кнопки «Далі»;

12.4.3. введення отриманого ідентифікатора;

12.4.4. натискання кнопки «Підтверджую коректність вводу» після завершення процесу оформлення Заяви в електронній формі та подачі документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування. Вчинення всіх зазначених дій означає прийняття Заяви в електронній формі та є виконанням обов'язку надати документи, передбачені Загальними умовами, та необхідні для прийняття Страховиком рішення про здійснення страхового відшкодування або відмови у виплаті з урахуванням вимог щодо форми, якості, змісту та обсягу цих документів та права Страховика вимагати подачі оригіналів зазначених документів.

12.5. Датою і часом подання Заяви та документів за допомогою Чат-боту є дата і час завершення процесу оформлення Заяви в електронній формі та подачі документів, необхідних для здійснення страхового відшкодування. Страхувальник отримує підтвердження подання Заяви та документів за допомогою Чат-боту у формі електронного документа. За необхідності Заява, надана за допомогою Чат-боту, може бути відтворена на паперовому носії. На письмову вимогу Страхувальника Заява виготовляється у письмовому вигляді протягом 5 (п'яти) робочих днів з моменту отримання такої вимоги Страховиком та підписується власноруч Страхувальником.

12.6. Документи, необхідні для здійснення виплати страхового відшкодування, які подаються за допомогою Чат-боту, повинні відповідати наступним вимогам:

12.6.1. вимогам, які ставляться до «належної копії документа», тобто повинні містити точне знакове відтворення змісту чи інформації оригіналу документа, що досягається шляхом сканування, фотографування оригіналу документа (а в передбачених Загальними умовами випадках також копії документа, завіреної органом, який його видав, або нотаріально) або чи в інший спосіб, за допомогою технічних засобів, зокрема мобільних пристроїв, комп'ютерної техніки тощо, що дозволяє їх візуальне сприйняття;

12.6.2. надані у вигляді файлів, які забезпечують можливість його збереження на технічних засобах і допускають після збереження можливість пошуку і копіювання довільного фрагмента тексту засобами для перегляду;

12.6.3. бути належної якості, щоб можна було прочитати весь текст документа, чітко було видно всі реквізити, поля документа не було порушено.

12.6.4. містити підписи уповноважених осіб, органів, що їх видав.

12.7. У випадку подання документів, необхідних для здійснення Страхового відшкодування за допомогою Чат-боту, які не відповідають вимогам щодо форми, якості, змісту цих документів або в неповному обсязі, Страховик повідомляє Страхувальника (в тому числі засобами електронної пошти, телефонного зв'язку

### **13. ІНШІ УМОВИ**

13.1. Дані Загальні умови починають свою дію з **20 травня 2025 року**.

13.2. Строк дії даних Загальних умов не обмежений.

13.3. Зміни до Загальних умов вносяться шляхом викладення їх у новій редакції, яка розробляється, затверджується та зберігається таким же чином, як і нові загальні умови Страхового продукту.

13.4. Із введенням в дію нової редакції Загальних умов страхового продукту попередня редакція таких Загальних умов припиняє дію. Нові Договори страхування за Страховим продуктом укладаються відповідно до нової редакції Загальних умов.

13.5. Договір, укладений за попередньою редакцією Загальних умов страхового продукту, продовжує діяти на Загальних умовах, відповідно до яких він був укладений, до закінчення його Строку дії.

13.6. Інформація про діяльність та фінансовий стан Страхувальника, яка стала відома при виконанні договору страхування Страховику/його страховому посереднику/іншим особам, яким Страховик доручив виконання частини діяльності із страхування, а також інформація про Страховика, страхового посередника, визначена Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», яка стала відомою Страхувальнику у процесі виконання договору страхування, є таємницею фінансової послуги.

13.7. Сторони забезпечують захист таємниці фінансової послуги від передавання третім особам, та забезпечують її не розголошення, крім випадків, передбачених законодавством України.

13.8. Сторони можуть надати згоду на розголошення інформації, що становить таємницю фінансової послуги, лише в частині інформації, що їх стосується.

13.9. Страховик, страховий посередники, інші особи, яким Страховик доручив виконання частини діяльності із страхування, забезпечують збереження таємниці фінансової послуги у порядку, визначеному діючим законодавством України.

13.10. Договір страхування, що укладається на підставі цих Загальних умов містить інформацію, що становить таємницю страхування відповідно до Закону України «Про страхування».

13.11. Страховик, страховий посередник та інші особи, яким Страховик доручив виконання частини діяльності із страхування, забезпечують збереження інформації, що становить таємницю страхування, її нерозголошення та невикористання на свою користь чи на користь третіх осіб та у випадку її розголошення несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

Прошито, пронумеровано та скріплено печаткою  
22 (двадцять два) аркуші



В.о. Голови Правління

Юлія КОЛІСЕНЬКА